



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM

EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT
K21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KOORDINÁCIÓS BIZOTTSÁG



1053 Budapest, Ferenciek tere 6.
e-mail: titkarsag@lib.elte.hu
www.konyvtar.elte.hu

Telefon: 36-1-411-6738
36-1-411-6500/3415
Fax: 36-1-411-6737

BESZÁMOLÓ AZ EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT MOTIVÁCIÓS FELMÉRÉSÉRŐL 2018

Készítette: Bodnár Ilona
Kopaszné Szincso Éva Ildikó
Virág Gabriella

K21 dokumentum típusa: végleges

Kezelése: nyilvános

Készítette: Bodnár Ilona, Kopaszné Szincso Éva Ildikó, Virág Gabriella - 2018. december 10.

Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport –
2018. december 11.

BEVEZETÉS

A K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatások munkacsoportja a motivációs rendszer kidolgozása érdekében együttműködik a Könyvtárvezetői munkacsoporttal. Motivációs felmérés készült, melynek alapján a Könyvtárvezetői munkacsoport a hálózat egészére vonatkozó objektív motivációs rendszert dolgoz ki.

A kérdőívet 2018. május 24. és június 6. között töltötték ki az Egyetemi Könyvtári Szolgálat hálózatában dolgozók. A felmérést a K21 Primer Kutatások Munkacsoportja az ELTE Rektori Kabinet Minőségügyi Irodájának segítségével bonyolította le, online módon, az UniPoll kérdőívező rendszerben. A kérdőív kitöltéséről, annak lehetőségéről mindenkit személyesen értesítettünk.

A válaszadás önkéntes volt, minden válasz egyforma súllyal esik latba az összesítésben. Mivel nem volt kötelező minden kérdés megválaszolása, így előfordulhat, hogy a válaszadók száma kérdésenként eltér. A 141 válaszadásra jogosult dolgozó közül 86 fő (61%) kezdte el a kérdőív kitöltését, teljesen kitöltött kérdőívet 85 darabot (60%) rögzített a rendszer. Figyelemreméltó, hogy aki elkezdte, végig is vitte, kitöltötte a kérdőívet. Elkötelezettek és segítőkészek voltak a kollégák.

A mérés célja a dolgozók általános elégedettségének a felmérése és az ezt befolyásoló tényezők feltárása, olyan területek felkutatása, amelyekkel a munkavállalók elégedetlenek.

A kérdőívet aszerint állítottuk össze, hogy a K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottsága a későbbiekben az eredményeket fel tudja használni egy objektív motivációs rendszer kidolgozásához.

A kérdőívek elemzése után kimutathatók azok a területek, amelyek befolyásolják az elégedettséget. A vezetőnek pontosan ezeket a tényezőket kell előtérbe helyeznie azért, hogy a munkavállalói elégedettséget fenn tudja tartani, és a dolgozókat meg tudja tartani. A szervezetek egyik legfontosabb tényezője a sikerhez, az elégedett munkatárs.

Kitöltöttség	Fő	Arány
Két kérdésre válaszolt	1	1%
Teljes kitöltés	85	60%
Összesen	86	61%
Nem töltötte ki	55	39%
Kitöltésre jogosultak	141	100%

K21 dokumentum típusa: végleges

Kezelése: nyilvános

Készítette: Bodnár Ilona, Kopaszné Szincskó Éva Ildikó, Virág Gabriella - 2018. december 10.

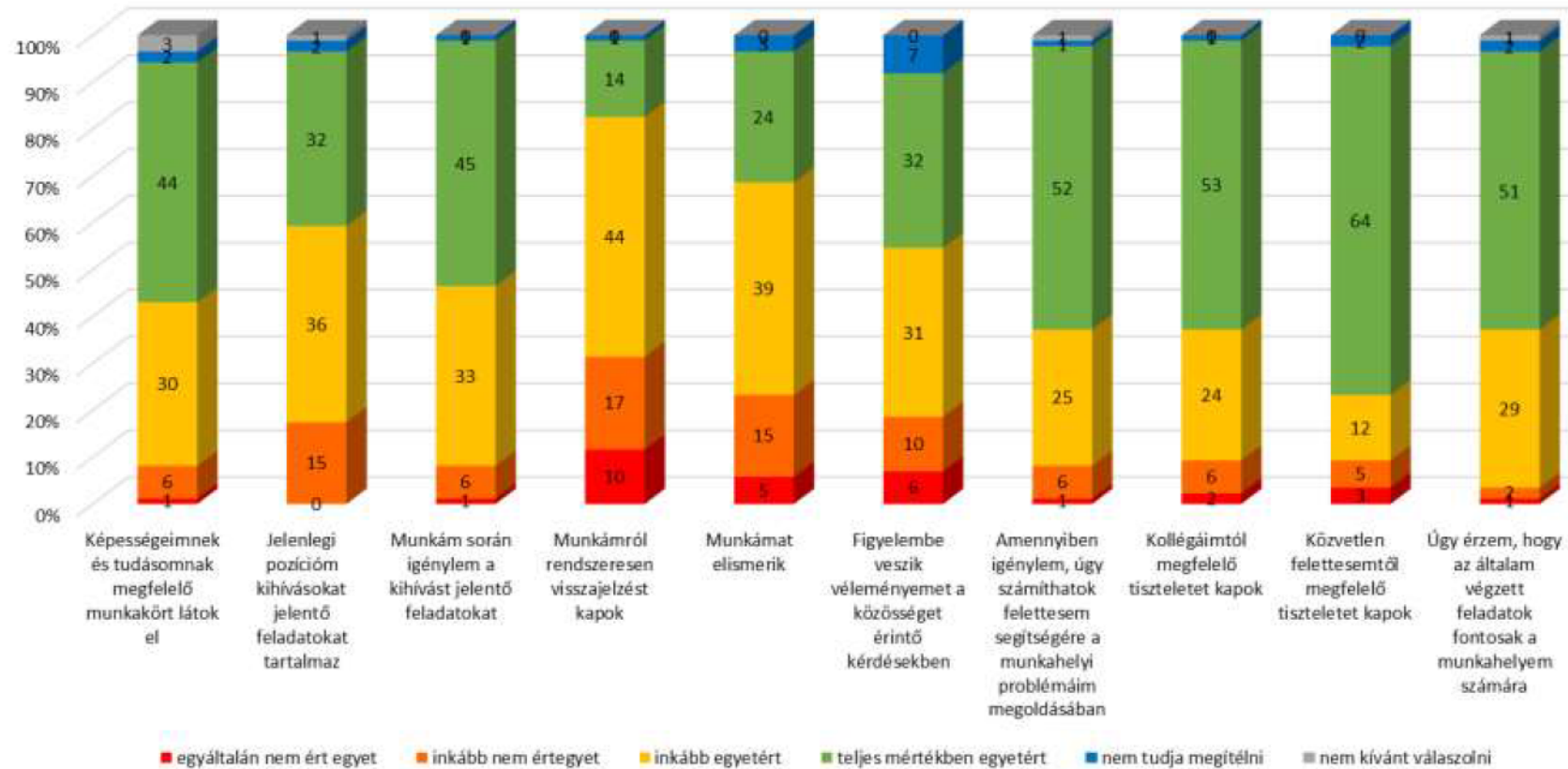
Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 11.

ELÉGEDETTSÉG

1. Kérjük, jelölje, hogy mennyire ért egyet az alábbi állításokkal!

Kérjük, jelölje, hogy mennyire ért egyet az alábbi állításokkal!	Képességeimnek és tudásomnak megfelelő munkakört látok el	Jelenlegi pozícióm kihívásokat jelentő feladatokat tartalmaz	Munkám során igénylem a kihívást jelentő feladatokat	Munkámról rendszeresen visszajelzést kapok	Munkámat elismerik	Figyelembe veszik véleményemet a közösséget érintő kérdésekben	Amennyiben igénylem, úgy számíthatok felettesem segítségére a munkahelyi problémáim megoldásában	Kollégáimtól megfelelő tiszteletet kapok	Közvetlen felettesemtől megfelelő tiszteletet kapok	Úgy érzem, hogy az általam végzett feladatok fontosak a munkahelyem számára
egyáltalán nem ért egyet	1	0	1	10	5	6	1	2	3	1
inkább nem értegyet	6	15	6	17	15	10	6	6	5	2
inkább egyetért	30	36	33	44	39	31	25	24	12	29
teljes mértékben egyetért	44	32	45	14	24	32	52	53	64	51
nem tudja megítélni	2	2	1	1	3	7	1	1	2	2
nem kívánt válaszolni	3	1	0	0	0	0	1	0	0	1
Összesen	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

Kérjük, jelölje, hogy mennyire ért egyet az alábbi állításokkal!



K21 dokumentum típusa: végleges

Kezelése: nyilvános

Készítette: Bodnár Ilona, Kopaszné Szincskó Éva Ildikó, Virág Gabriella - 2018. december 10.

Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 11.

A felmérésből jól látszik, hogy a válaszadók többsége teljes mértékben elégedett azzal a bánásmóddal, amit a kollégáitól és a feletteseitől kap (megfelelő tisztelet). Nagyon sokan érzik úgy, hogy az általuk elvégzett feladatok fontosak a munkahely számára, és a problémák megoldásában is számíthatnak a felettesek segítségére. Ugyanakkor a válaszadók egy jelentős része úgy érzi, hogy egyáltalán nem kap visszajelzést a munkájáról, és a munkáját sem ismerik el. Érdeemes lenne megvizsgálni, mely részleg(ek) dolgozói érznek így.

A táblázatban összefoglalt kérdéssor 10 elemét 3 nagyobb csoportba tudjuk - a válaszolási arányok hasonlósága alapján - sorolni.

Az első csoport:

- Képességeimnek és tudásomnak megfelelő munkakört látok el;
- Jelenlegi pozícióm kihívásokat jelentő feladatokat tartalmaz;
- Munkám során igénylem a kihívást jelentő feladatokat;

Kérjük, jelölje, hogy mennyire ért egyet az alábbi állításokkal!	Képességeimnek és tudásomnak megfelelő munkakört látok el		Jelenlegi pozícióm kihívásokat jelentő feladatokat tartalmaz		Munkám során igénylem a kihívást jelentő feladatokat	
	Fő	Arány	Fő	Arány	Fő	Arány
egyáltalán nem ért egyet	1	1%	0	0%	1	1%
inkább nem értegyet	6	7%	15	17%	6	7%
inkább egyetért	30	35%	36	42%	33	38%
teljes mértékben egyetért	44	51%	32	37%	45	52%
nem tudja megítélni	2	2%	2	2%	1	1%
nem kívánt válaszolni	3	3%	1	1%	0	0%
Összesen	86	100%	86	100%	86	100%

A kollégák közel 90%-a úgy látja, hogy a munkaköre és a képességei összhangban vannak egymással, illetve igényelné a kihívást jelentő – szakmai fejlődést elősegítő – feladatokat. Ezek hiánya mutatkozik meg abban, hogy 15 fő (17%) nem elégedett a munkájával ebből a szempontból. A teljes mértékben elégedettek száma is csak 37% (32 fő). A dolgozók részéről egy

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Bodnár Ilona, Kopaszné Szincsek Éva Ildikó, Virág Gabriella - 2018. december 10. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 11.		5
--	--	---

üzenet a vezetők felé: a munkaköröket jól határozták meg az egyes dolgozók esetében, de azon belül a differenciálás, az új feladatok minősége nem mindig megfelelő.

A második csoport:

- Munkámról rendszeresen visszajelzést kapok;
- Munkámat elismerik;
- Figyelembe veszik véleményemet a közösséget érintő kérdésekben;

Kérjük, jelölje, hogy mennyire ért egyet az alábbi állításokkal!	Munkámról rendszeresen visszajelzést kapok		Munkámat elismerik		Figyelembe veszik véleményemet a közösséget érintő kérdésekben	
	Fő	Arány	Fő	Arány	Fő	Arány
egyáltalán nem ért egyet	10	12%	5	6%	6	7%
inkább nem értegyet	17	20%	15	17%	10	12%
inkább egyetért	44	51%	39	45%	31	36%
teljes mértékben egyetért	14	16%	24	28%	32	37%
nem tudja megítélni	1	1%	3	3%	7	8%
nem kívánt válaszolni	0	0%	0	0%	0	0%
Összesen	86	100%	86	100%	86	100%

Az elismerés és visszajelzés kérdése az a terület, amely az eddigi felmérésekben a legtöbb kritikát kapta. A legnegatívabb értékelést a „rendszeres visszajelzés” kapott, 27 fő (32%) nemleges válasza ennek hiányát jelzi. Nem csak ez mutatja a nehézségeket, hanem az is, hogy a teljes mértékben elégedettek is csak 14-en (16%) vannak. Ez a legalacsonyabb érték a 10 kérdéson belül. Az elismerés kérdésében pozitív elmozdulás történik, az elutasítók és a teljesen elégedettek száma is változik. A nemet mondók száma 20 főre (23%) csökken, a teljesen elégedettek száma 24 főre (28%) emelkedik.

Ezek a számok azt mutatják, hogy a hálózaton belül a hosszútávú munkavégzést már jobban elismerik – kitüntetések, jutalmak – de a napi, rendszeres visszajelzések esetében még van hova előre lépni.

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Bodnár Ilona, Kopaszné Szincskó Éva Ildikó, Virág Gabriella - 2018. december 10. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 11.		6
--	--	---

A harmadik csoport, a sikertörténet:

- Amennyiben igénylem, úgy számíthatok felettesem segítségére a munkahelyi problémáim megoldásában;
- Kollégáimtól megfelelő tiszteletet kapok;
- Közvetlen felettesemtől megfelelő tiszteletet kapok;

Kérjük, jelölje, hogy mennyire ért egyet az alábbi állításokkal!	Amennyiben igénylem, úgy számíthatok felettesem segítségére a munkahelyi problémáim megoldásában		Kollégáimtól megfelelő tiszteletet kapok		Közvetlen felettesemtől megfelelő tiszteletet kapok	
	Fő	Arány	Fő	Arány	Fő	Arány
egyáltalán nem ért egyet	1	1%	2	2%	3	3%
inkább nem értegyet	6	7%	6	7%	5	6%
inkább egyetért	25	29%	24	28%	12	14%
teljes mértékben egyetért	52	60%	53	62%	64	74%
nem tudja megítélni	1	1%	1	1%	2	2%
nem kívánt válaszolni	1	1%	0	0%	0	0%
Összesen	86	100%	86	100%	86	100%

Mindhárom kérdésnél minimum 60%-os a teljesen elégedettek aránya. Az összes válaszlehetőség közül kiemelkedően a legpozitívabb megítélése a felettesemtől kapott tiszteletnek van, 64 fő (74%) teljesen elégedett. Az eddigi felmérések is azt mutatták, hogy a hálózat egyik erőssége a kollegialitás. Ezt a most kapott válaszok is visszatükrözik. A kitöltők közel 90%-a mind a három állítással elégedett volt.

2. Kérjük, egészítse ki az alábbi mondatokat!

A)

A munkámban most az a legjobb, ...	Fő	Arány
hogy ösztönző, értelmes tevékenységet végzek.	35	41%
hogy a csapattagok szakmailag összetartanak és motiválják egymást.	22	26%
hogy van lehetőségem fejlődni és egyre jobb lehetek a munkámban.	16	19%
hogy elismernek a jó munkámért.	6	7%
Egyéb	7	8%

Egyéb válaszok:

egyik sem

hogy van.

hogy egy közös célért dolgozunk.

szükség van rá.

nagyfokú önállóságot élvezek.

hogy rugalmas a munkaidőm.

hogy nincs valódi számonkérés.

Nem szándékoztunk ellenőrzőkérdéseket beépíteni, de a fenti válaszlehetőségek mégis ekként működtek. Alátámasztja az előző táblázat eredményeit. 35 fő (41%) értelmes munkát végez, a kollégák támogatják egymást, 22 fő (26%). A kihívások hiányát itt is jelzi, hogy csak 16 fő (19%) jelölte meg vonzó alternatívaként, a fejlődés lehetőségét. És az elismerés...

B)

Elveszttem a lelkesedésem, ha ...	Fő	Arány
a kollektíva széthúzó, nehezen értünk egyet szakmai kérdésekben.	34	40%
túl nagy a hajtás, kevés a lehetőség a pihenésre, sok a pluszmunka.	20	23%
nem használják ki teljesítőképességemet és tapasztalataimat.	14	16%
nem kapok elég dicséretet vagy visszajelzést a munkámról.	11	13%
Egyéb	7	8%

K21 dokumentum típusa: végleges

Kezelése: nyilvános

Készítette: Bodnár Ilona, Kopaszné Szincsek Éva Ildikó, Virág Gabriella - 2018. december 10.

Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 11.

Egyéb válaszok:

nem látom a hasznát, értelmét a munkámnak.

Lelkesedésemet nem lehet letörni, mert az belülről fakad.

túl sok az elvárás.

feleslegesen munkát kell végeznem.

soha

pénzügyi forráshiányra hivatkozva nem támogatják kellőképpen a könyvtári tevékenységet.

nem kezelnek partnerként, nem ismerik el a tudásomat.

A kollegialitás, az összetartozás ismét csak megerősítést nyert: ha ez nem lenne, akkor 34 fő (40%) elveszítené a munkája iránti lelkesedését. Ez úgy tűnik még fontosabb, mint a visszajelzés, melynek hiányát ennél a kitöltési lehetőségnél csak 11-en (13%) választották.

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Bodnár Ilona, Kopaszné Szincskó Éva Ildikó, Virág Gabriella - 2018. december 10. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 11.		9
--	--	---

3. Kérjük, rangsorolja az alábbi elemeket fontosságuk szerint 1-től 10-ig! A legfontosabbat jelölje 1-gyel, a következőt 2-vel, és így tovább!

Kérjük, rangsorolja az alábbi elemeket fontosságuk szerint 1-től 10-ig!	érdekes, kihívásokkal teli munkafeladat	biztos munkahely	jó tárgyi körülmények	tapintatos, de határozott fegyelem	az előléptetés, fejlődés lehetősége	a jól végzett munka megbecsülése, megbízható és időben történő visszajelzések a teljesítményről	az egyéni problémák megértő kezelése	jó fizetés	bevonás a tervezésbe és döntéshozásba	jól körvonalazott, világos célok és célkitűzések
Rangsor	Fő	Fő	Fő	Fő	Fő	Fő	Fő	Fő	Fő	Fő
1.	17	19	0	3	1	13	0	4	0	8
2.	11	7	3	1	7	7	3	13	7	6
3.	8	10	2	4	4	9	4	14	4	6
4.	3	4	7	1	4	14	10	7	10	5
5.	5	3	9	3	6	10	7	5	9	8
6.	10	5	6	7	5	6	8	5	6	7
7.	5	7	7	9	6	2	8	5	8	8
8.	2	5	10	6	13	1	8	3	8	9
9.	2	2	8	16	8	3	10	4	7	5
10.	2	3	13	15	11	0	7	5	6	3
Összesen	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Fontos (1-3)	36	36	5	8	12	29	7	31	11	20
Nem fontos (8-10)	6	10	31	37	32	4	25	12	21	17

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Bodnár Ilona, Kopaszné Szincso Erika Ildikó, Virág Gabriella - 2018. december 10. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 11.		10
---	--	----

Ennek a feladatnak az utasítása jelentette a legnagyobb problémát a kitöltőknek: 21 fő nem megfelelően töltötte ki, ebből 1 fő nem töltötte ki, a többi 20 fő pedig nem rangsorolt, hanem 10-es skálán pontozott.

- 1 fő csak az első 5 legfontosabbat rangsorolta
- 1 fő csupa 1-est írt mindenhova
- 2 fő csak 1-est és 2-est írt mindenhova
- 4 fő csak 1-est, 2-est és 3-ast írt mindenhova

A munkafeltételeket és munkakörülményeket vizsgáló 10 elem rangsorolását elemezve itt is három csoport alakítható ki, viszonylag konzekvensen az első és az utolsó 3 helyre sorolt állítások, illetve a középen csoportosuló, de viszonylag nagy szórással rendelkező elemek.

A legfontosabbak, dobogós tényezők az (1-3. hely):

- érdekes, kihívásokkal teli munkafeladat;
- biztos munkahely (19 fő jelölte első helyen)
- jó fizetés (4 fő jelölte első helyen)

A második és harmadik helyezett elem esetében érdemes lenne megnézni (ha lenne rá lehetőségünk) a korosztályi megoszlás vizsgálatára. Meggyőződésünk, hogy a hálózati könyvtárakban elkészített korfák alapján a biztos munkahely a régebb óta itt dolgozó, idősebb kollégák választását jelenti.

Mindenesetre az, hogy a jó fizetést a rangsorban 27-en tették a második, harmadik helyre jelzi a kérdés fontosságát. Ha a könyvtárak nem tudják biztosítani a megfelelő szakmai feltételeket vagy az idősebbeknek a biztonságot, akkor az anyagiak az első helyre kerülnek. (Például, ha a kormány visszavonja a kulturális illetménypótlékot, akkor ez a helyzet áll elő.)

A legkevésbé fontos tényezők (8-10. hely):

- jó tárgyi körülmények;
- az előléptetés, fejlődés lehetősége;
- tapintatos, de határozott fegyelem

Látszik, hogy a kitöltők jó része már hosszú ideje az ELTE könyvtáraiban dolgozik, így nincsenek elvárásai a tárgyi feltételek tekintetében. Az előléptetés, fejlődés lehetőségének hátra sorolása kissé ellentmond az eddigieknek, de ebben az esetben az is szerepet játszhatott, hogy a könyvtárak jó része olyan kis létszámmal működik, ahol előre lépés nem lehetséges. (Intézeti könyvtárak)

Ami lemaradt a dobogóról:

- a jól végzett munka megbecsülése, megbízható és időben történő visszajelzések a teljesítményről

A „maradék” csoportból ki kell emelni a fenti válaszlehetőséget, mert összesen 24-en sorolták a 4., 5. helyre a megbecsülést, a visszajelzést. Ez a tényező önmagában nem fogja itt tartani a munkavállalókat, de ha az első három helyezett elem hiányában valaki új munkahelyet keres magának, ennek hiánya az elmenetelt fogja erősíteni.

JAVASLAT AZ INTÉZKEDÉSI TERVHEZ

1. Könyvtáranként a vezetők részéről a kollégák felé a visszajelzés, az elismerés megadása.
2. Központilag:
 - a bérek differenciálása,
 - a kategória minimumról való elmozdulása,
 - a könyvtári stratégiában kiemelten fejlesztendő területeken dolgozó kollégák céljatalomban, bérkiegészítésben való részesítése.